Мониторинг центрове:

Основно предназначение в областта на Европейската сигурност

Настояще и бъдеще

Бяла книга на CoESS

и нейния Работен комитет по електронно наблюдение

Септември 2009



CoESS - Confederation of European Security Services

Jan Bogemansstraat | Rue Jan Bogemans 249

B-1780 Wemmel, Belgium

T +32 2 462 07 73 | F +32 2 460 14 31

E-mail: apeg-bvbo@i-b-s.be | Web: www.coess.eu

Превод от английски на български език

Национална асоциация на фирми за търговска сигурност и охрана (НАФТСО), член на CoESS

Отговорен издател

CoESS General Secretariat:

Ms. Hilde De Clerck (Secretary-General of CoESS)

Jan Bogemansstraat | Rue Jan Bogemans 249
B-1780 Wemmel, Belgium
T + 32 2 462 07 73 | F +32 2 460 14 31
E-mail: apeg-bvbo@i-b-s.be | Web: www.coess.eu

CoESS Registered Office:

8, rue de Milan, F-75009 Paris, France

Легални условности по авторското право

Освен ако това не е другояче упоменато, всички материали и информация (изследвания, доклади, допитвания, проучвания и бъдещите им резултати) са с авторско право, принадлежащо на CoESS (Конфедерация на европейските услуги за сигурност). Всички права запазени. Копиране или продажба на материала изцяло или частично са забранени. Електронни или хартиени копия не могат да бъдат продавани на трети страни. За всяко ползване на материала е нужно изрично позволение от CoESS. Всяко неупълномощено ползване се счита за нарушение на законите за авторското право.

Увод и благодарности

Увод

Настоящият документ служи като Бяла книга за историята на настоящите и бъдещи въпроси, касаещи мониторинг центровете и тяхната дейност на Европейския частен охранителен пазар в сигурността.

Целта на документа е да предостави по-голяма яснота относно дейността на центровете - както на основните играчи в сферата на охранителната индустрия, така и на националните и Европейски законотворци на този тип охранителна дейност и да разгледа мониторинг центровете като част от останалите частни охранителни услуги. Документът цели още да засегне въпросите за развитието на центровете и условията за сътрудничество с органите на реда.

Бялата книга обяснява гледната точка на CoESS като Европейска конфедерация, която се опитва да хармонизира интересите на индустрията, законотворците, правителствата и органите на реда, а също и да балансира отношенията между гореизброените и крайните потребители, като по този начин допринесе за един подобрен климат на сигурност.

Благодарности

CoESS би искала да благодари на своя работен комитет по електронно наблюдение и неговите членове за посветеното от тях време и енергия за създаването на тази Бяла книга като част от работната програма на комитета за 2008-2009.

Съдържание

Увод и благодарности 3

Увод 3

Благодарности 3

Индекс на съдържанието 4

Обобщение 6

1. Мониторинг Центрове? 7

1.1. Определение 7

1.2. Исторически преглед 7

1.3. Ролята на мониторинг центровете днес 8

2. Настоящи работни практики/функционалност 10

2.1. Представяне 10

2.2. Процес на обработване на алармени сигнали и реакция 10

2.2.1. Получаване на данни (входяща информация) 10

2.2.2. Филтриране 11

2.2.3. Анализ от оператор и потвърждение 11

2.2.4. Основателна ответна реакция 12

2.2.5. Обратна информация 13

2.2.6. Други дейности, свързани със сигурността 13

2.3. Други дейности 14

2.3.1. Технически аларми 14

2.3.2. Аларми за безопасност 14

2.3.2.1. Социални аларми 14

2.3.2.2. Медицински аларми 14

2.3.2.3. Асансьори 14

2.3.2.4. e-Call 14

2.3.2.5. Пожароизвестителни аларми 14

3. Към Европейска норма за мониторинг центровете 15

4. Европейска законова и социална рамка 16

4.1. Законови дадености 16

4.1.1. Позицията на закона към мониторинг дейността 16

4.1.2. Национални стандарти за мониторинг центровете 17

4.1.3. Полицейски политика 17

4.1.4. Глоби или отказ на полицията за ответна реакция към системите 17

4.2. Изисквания към обучението 17

5. Сътрудничество с обществените власти 18

6. Бъдещи тенденции и предизвикателства 19

Приложения 21

Най-добра практика от Белгия 21

Най-добра практика от Великобритания 22

Най-добра практика от Италия 23

Обобщение

Тази Бяла книга описва оперативната дейност на дежурните мониторинг центрове и техния принос към общата сигурност. Дейностите на дежурните мониторинг центрове са основен елемент в сферата на частните охранителни услуги, елемент, при който човешката намеса от страна на операторите в центъра е от първостепенно значение за качеството и точността на предоставяните услуги. Ползата от дежурните мониторинг центрове трябва да бъде видяна в контекста на цялата верига на сигурността, а не само като отделна брънка. По този начин може да се гарантира най-висока степен на ефективност, по начина описан в тази Бяла книга.

Увеличаване на общото качество на услугите може да бъде постигнато чрез контролиран процес на потвърждение на сигналите в мониторинг центровете възоснова на въвеждане на стандартизация, правилни законови норми и параметри относно дейностите на операторите и висока информираност на крайния потребител и другите заинтересовани страни. Това ще доведе до високо ниво на точност и ще съкрати времето за реакция. Освен добре дефинирани правила и наредби, законовата рамка трябва ясно да дефинира допълнителните изисквания към центъра и персонала (например обучение). Това би увеличило професионализма на центровете и би оказало позитивен ефект върху общата сигурност на крайните потребители.

Възможно най-голям брой алармени сигнали трябва да бъдат проверявани от центровете, защото това максимално ще облекчи органите на реда при реагирането на фалшиви аларми. По този начин органите на реда ще могат по-добре да приоритизират и да се концентрират върху реагиране само на истински спешни алармени сигнали. Те ще могат да се намесват при реални - потвърдени аларми, с максимум полезна информация, получена от центъра. За да се постигне това трябва да бъдат официално съгласувани нивата на общуване и сътрудничество между центровете и органите на реда. В този дух правителствата трябва да поощряват и популяризират възможно най-обширното въвеждане и ползване на мониторинг центрове.

Настоящият пейзаж на частната охранителна дейност в Европа предлага някои примери за добра практика в различни сфери, както ще покажат приложените случаи от Белгия, Великобритания и Италия.

Съществува важна задача за представителите на частната охранителна индустрия (чрез техните национални организации) и за законотворците (правителствата на национално ниво и Европейската Комисия на европейско ниво) в различните страни, а именно - правилно да развият необходимите поддържащи норми и законови рамки. Това ще е от полза не само за охранителната индустрия, а най вече за клиентите, фирмите и организациите, които се стремят към най-високо ниво на сигурност; и съответните правителства, които чрез своите органи на реда ще спечелят от подобрената ефикасност.



Данни Вандормаел
Президент на работния комитет по електронно наблюдение към CoESS

1. Мониторинг центрове?

1.1. Определение

Дейността на мониторинг центъра е дейност, извършвана от оператор, който чрез електронната апаратура събира данни от различни източници, които се анализират и адекватно се тълкуват. След събирането и разтълкуването на информацията, операторът организира правилно ответно действие (например изпращане на мобилен патрул, видео проверка и т.н.), проследява ответното действие, обобщава и приключва инцидента, уведомявайки всички засегнати страни. Човешкият фактор при тези процедури е от огромно значение. Дейността и функциите на мониторинг центровете са неделим елемент от частните охранителни услуги, факт, доказан с това, че в много страни дейностите на тези центрове са включени в националните законови уредби, касаещи частната охранителна дейност.

1.2. Исторически преглед

Дистанционното наблюдение на сигнали от алармени системи се практикува от много години в една или друга форма. Тази услуга първоначално е използвала жичните телефонни мрежи и до голяма степен е разчитала на простия механизъм за набиране (извършване на обаждане) на „ключодържателя" - частна компания за сигурност и второ обаждане до органите на реда. В повечето случаи тези механизми за набиране са известни като автоматични дайлери , които след време се превръщат в „дигитални комуникатори".

Автоматичните дайлери са предци на съвременните дистанционно оповестяващи алармени системи. Те са били относително евтин за инсталиране и много популярен метод на "зов за помощ" при активиране на алармен сигнал. Автоматичният дайлер обикновено е ползвал съществуващата телефонна линия и се е обаждал директно на органите на реда, рецитирайки записано съобщение с адресните данни и апел за отзоваване и помощ. В началото на 1960-те тези системи се използват като цяло за по-високо рискови обекти - банки, бижутерии, трезори и т.н. В края на 60-те системите добиват популярност и в по-луксозни частни домове и накрая, през началото на 70-те, стават широко използвани като масова необходимост за всички рискови обекти.

Тази глава има за цел да даде представа за това защо мониторинг центровете в крайна сметка се превръщат в първична и основна точка за приемане на постъпващи алармени сигнали от 1970-те години до днес. Някои от причините за това развитие са както следва:

- Увеличаването на популярността на употребата на автоматични дайлери към дежурните стаи води до значително търсене и натоварване на органите на реда
- Яснотата и качеството на съобщенията изпращани от автоматичните дайлери е ненадеждно и в много случаи алармата не е задействана от истинска причина (фалшиви сигнали за тревога);
- Скоро става известно, че наличието на елементарна телефонна повреда би попречило на сигнала да достигне местоназначението си;

- застрахователите и потребителите губят доверие и търсят по-висок клас връзки за сигурност, обикновено чрез директни комуникационни канали с охранявания обект. Този метод частично решава някои от въпросите на сигурността, но продължава да е в тежест на органите на реда.

Това е кратък списък с опити за едно незряло решение на проблема за пренасяне на сигнал от точка до точка по относително сигурен начин. Въпреки неуспеха на тези ранни опити, разходите и натискът върху индустрията от страна на органите на реда довежда до раждането на днешните мониторинг центрове.

В началото на преходния период мониторинг центровете като цяло са управлявани от съществуващите дежурни стаи, които са били едновременно и дежурни стаи, и центрове за получаване на алармени сигнали. С нарастване популярността на мониторинга на сигнали, центровете започват да се усъвършенстват като повишават стандартите и качеството на предлаганите услуги.

През 70-те години започва масовото използване на регистриране на алармени сигнали от страна на центровете преди тези сигнали да се предадат на органите на реда и това все още представлява бреме за органите на реда както поради растящия обем на работа, така и от обема на фалшиви аларми.

С нарастване на популярността между крайните потребители и инсталаторите, броят на частно наблюдаваните (мониторирани) алармени системи се повишава от година на година в продължение на значителен период от време. Това нарастване създава една голяма индустрия от мониторинг центрове, чийто брой също расте с впечатляващо темпо. Този грандиозен растеж, причинен от търсенето на пазара, в крайна сметка доведе до ефект, който сега създава проблеми за органите на властта. Това, което до скоро е било възприемано като полза за всички, бързо става бреме за ресурсите на органите на реда. Става ясно, че повечето сигнали, които се подават на органите в действителност все още са сигнали за фалшиви аларми. Този проблем е бил изпитан както в цяла Европа, така и от двете страни на Атлантическия океан.

Нещата е трябвало да се променят и те са се променили!

Върху мониторинг центровете и крайните потребители в Европа са наложени ограничения, касаещи общия брой на сигнали, които се толерират от всяка система. Някои страни изобщо отказват да се отзовават, освен ако не може да се докаже с висока степен на сигурност, че обаждането е истинско. Започва нова ера в онова, което скоро ще се превърне в основа на проекта за алармен мониторинг в европейските държави. Думата "потвърждение" става минимално работно изискване в европейските стандарти, консолидирани и уеднаквени, доколкото това е възможно.

1.3. Ролята на мониторинг центровете днес

Днешните мониторинг центрове вече играят съществена роля във веригата на сигурността при защитата и на жилища, и на търговски обекти. Центровете следят и наблюдават системите на клиентите си 24 часа / 7 дни в седмицата и по този начин гарантират, че ако има някакви проблеми със системата, или ако системата се задейства, центърът ще извърши взаимно съгласувани с клиента процедури и ще се увери, че предприема правилни ответни действия спрямо охранявания обект.

Мониторинг центърът поддържа ежедневна връзка с клиентите си, с монтажниците на системи за сигурност и със службите / патрулите за бързо реагиране:

- Посредством изпращане на ежедневни отчети за задействани алармени системи за всеки 24 часов период
- Посредством разговори с клиенти, които случайно са активирали устройствата си (това може да включва и проблеми с направената алармена инсталация, поради които клиентът се свързва с мониторинг центъра)
- Посредством разговори с мобилните патрули с информация за задействия от инсталираните системи
- Или посредством обследване и проверки на сигнали за задействие, изпратени като запитване от страна на мобилните патрули

Мониторинг центровете се възприемат като „лице" на охранителната индустрия от клиентите и съответните органи. Техните действия формират мнението за професионализъм на индустрията като цяло.

Мониторинг центровете са важни и за други организации, например застрахователните, които разчитат на центровете да наблюдават системите на застрахованите от тях обекти. Национални търговски и магазинни вериги ползват центровете за мониторинг на системите си не само, за да пазят помещенията и авоарите си, но и самия персонал, който е най-ценният им ресурс. Наблюдаваните алармени системи пазят от посегателство не само хора, сгради и движимо имущество, но също отблъскват престъпниците, които знаят, че активирането на алармата ще предизвика появата на мобилен патрул и има голяма вероятност да бъдат заловени.

Днешните мониторинг центрове могат да извършват наблюдение не само на алармени системи и сигнали, но и на много други:

- Алармен сигнал за проникване
- Сигнали за нападение от паник аларма
- Системи за видеонаблюдение
- Системи за пожароизвестяване
- Социални и медицински алармени системи
- Технически алармени системи
- Системи за проследяване на превозни средства

Списъкът не е пълен, тъй като мониторинг центровете могат не само да следят и наблюдават отдалечени системи дистанционно, но и да извършват редица допълнителни функции. Например да служат като дистанционни контролни звена за достъп до обекти, ползващи технологии за аудио и видеонаблюдение, да отговарят на портални или домофонни системи, да извършва патрулни функции от разстояние, ползвайки системата за видеонаблюдение на даден обект, за оглед на периметъра и пр.

Изглежда че настоящият обхват на възможностите на мониторинг центровете е ограничаван само от използваните налични технологии и от липсата на знание у крайните потребители за допълнителната полза на центровете, за сигурността за техните домове и търговски обекти.

2. Работни практики / Функционалност

2.1. Представяне

Мониторинг центровете са разширили дейността си така, че тя понастоящем включва задачи и отговорности, свързани не само с наблюдение и филтриране на алармени сигнали от недвижими обекти (сгради), но с обработване и извършване на ответни действия на сигнали от лица и мобилни обекти, технически сигнали, пожароизвестителни сигнали, както и такива засягащи общественото здраве и безопасност.

За да изпълни ролята си адекватно в случай на сигнал за тревога, а именно да увеличи сигурността на клиента и ефикасността на предприетите коригиращи или превантивни мерки от властите или частни охранители, мониторинг центърът винаги изпълнява следните стъпки като част от сигурния и контролиран процес на филтриране:

- Автоматично получаване на информация от множество технологични източници;
- Пресяване на информационните сигнали, които не изискват внимание от оператор;
- Операторът извършва анализ и верификация (потвърждение) на получената информация, така че да класифицира сигнала в специфична алармена категория;
- На базата на тази класификация мониторинг центърът започва процедура за следващи действия (ответна реакция) или решава да не предприема действия;
- Операторът в съответния мониторинг център приключва инцидента като информира клиента според взаимната им уговорка.

Вследствие на редица технически и организационни подобрения през последните десетилетия мониторинг центровете успяват да подобрят ефективността на процеса на филтриране. Например идентифицирането на фалшиви аларми и последващото им елиминиране от процеса на работа, поради липса на нужда от намеса.

Новите информационни и комуникационни технологии предоставят допълнителни ресурси и средства в арсенала на мониторинг центровете, но въпреки това, за да се променят центровете в същото темпо като наличните технологии са необходими инвестиции на много нива. Въпреки това, центровете трябва да се отнасят внимателно и критично към ценните придобивки на новите технологии с цел да се запази контролиран работният процес чрез правилно филтриране, защита от външни атаки и загуба на контрол и осигуряване подходящо обучение на операторите.

2.2. Процес на обработване на алармени сигнали и реакция

2.2.1. Получаване на данни (входяща информация)

Ерата на пренос на данни по аналогов път и сравнително простата техническа структура е отдавна отминала.

Днешните мониторинг центрове боравят с данни, постъпващи от многообразни източници, чрез

многообразни технологии, които се характеризират с:

- Голям обем данни: Един средно голям клиент изпраща към мониторинг центъра около 60 сигнала на месец;
- Множество мрежови технологии: PSTN, ISDN, GSM (гласов канал), GSM/GPPRS (канал за данни), интернет, директни линии, специфични мрежи;
- Различни мрежови провайдъри с различни нива на сигурност, характеристики и качества
- Данни, които се форматират паралелно с различни протоколи, които мониторинг центърът обработва с определен набор от мултипротоколни приемници, от аналогови сигнали през PSTN до IP.

Средно месечно един „типичен" мониторинг център с около 50 000 клиенти получава приблизително 3 милиона сигнала от клиентската си база и всички тези сигнали изискват адекватно обработване чрез оперативните сървъри на центъра.

2.2.2. Филтриране

Сървърите на мониторинг центъра извършват първоначалното филтриране на данни (сигнали) в зависимост от това дали те са свързани с алармено събитие или трябва да бъдат третирани като фонова информация за бъдеща справка. Повече от 90% от входящите данни се филтрират и се насочват към информационните хранилища. Сървърите автоматично обработват определен брой инциденти, чрез известяване, чрез SMS или гласова поща, като по този начин намаляват обема на инцидентите, изискващи операторска намеса и ги свеждат до по-малко от 5% от всички входящи сигнали. Тези инциденти се наричат „сигнал за тревога" - пробив в сигурността и защитата (security alert)

2.2.3. Анализ от оператор и потвърждение

Исторически погледнато, операторът в мониторинг центъра е извършвал връзка с обекта чрез обаждане, тоест извършвал е частна намеса като способ за потвърждение. През последните десетилетия технологията е предоставила на операторите нови и допълнителни инструменти. Това е една тенденция, която без съмнение ще продължи и в бъдеще. Резултатът от това развитие, което процесът на потвърждение-верификация на сигналите е претърпял в много страни, довежда до поява на ново законодателство под формата на споразумения между мониторинг центровете и националните власти. Тези споразумения предопределят процедурите, обмена на информация, приоритетите и целите, които са приложими на този етап. За пример може да се дадат холандския VEBON/VPB "Споразумение с Управителния Съвет (Raad van Commissarissen)" и някои специфични законови норми във Великобритания и Белгия.

В един „типичен" мониторинг център с около 50 000 клиенти операторите обработват около 100 000 инцидента на месец (или средно по 2 инцидента на клиент на месец). След съответната обработка по-малко от 50% от тези инциденти ще бъдат класифицирани като сигнали за тревога - "пробив в сигурността". На останалите инциденти ще бъде реагирано като на технически или организационни сигнали.

По време на процеса на потвърждение, който се извършва при получаване на алармен сигнал, мониторинг центърът следва предварително уговорени с клиента процедури, ползвайки всички налични средства и способи за потвърждение.

- Аудио потвърждение - установява директен разговорен контакт с обекта и/или клиента или лицето за контакт с клиента чрез телефонно обаждане, чрез автоматична връзка в устройството за сигурност или двупосочна връзка за комуникация.
- Последователно потвърждение - оценка на последователността на постъпващия сигнал, който потвърждава първоначалния инцидент чрез повтарящ се модел, и/или потвърждение от различни детекторни точки и /или обща тенденция на повтаряемост на сигнала.
- Видео потвърждение - установяване на директна визуална връзка с обекта чрез предаване образи на видео в реално време, позволяващи разпознаването и потвърждението на получавания сигнал.
- Посещение на обекта: ситуацията се проверява на място от специално назначено за целта лице или чрез намеса на специализиран частен мобилен патрул.

Ако някои от тези методи за потвърждение-проверка на сигнал установи наличието на съмнителна ситуация, мониторинг центърът регистрира инцидента като „пробив в сигурността" и пристъпва към следващата фаза на основателни ответни действия.

2.2.4. Основателни ответни действия

Ответни действия спрямо охранявания обект могат да бъдат предприети или чрез специализиран мобилен патрул, или/и чрез полицията в зависимост от местните законови норми и конкретните обстоятелства. Екипът, извършващ инспекция, оценява случващото се на обекта и иска допълнителна подкрепа, ако това е необходимо. С цел да се държи операторът напълно информиран за развитието на ситуацията на обекта и с цел да бъде автоматизиран и пълен потокът от информация от оператора към мобилния патрул, вече се правят технически и организационни подобрения в мониторинг центровете, които ще продължат да се оптимизират и прилагат и в бъдеще. Чрез използване на устройства за локализиране и проследяване, преносими компютърни устройства и други средства, информацията може да бъде предавана на мобилния патрул в реално време.

Избягването на неоснователни реакции дава следните предимства на:

- Клиента
  - По-малко стресови ситуации
  - По-малки разходи
  - Сигурност без излагане на риск
- Намесващия се екип
  - Намален работен товар, водещ до по-малки разходи и по-скъсено време за ответни реакции и намеса
  - Подобрена информираност относно ситуацията на обекта намалява рисковете за сигурността
  - В някои страни са лансирани проекти, които целят автоматизиране и стандартизация на обмена на информация с националните власти

2.2.5. Обратна връзка

Процесът на потвърждение завършва с предоставяне на обратна информация на клиента и заинтересованите страни като монтажници, патрулни екипи и т.н. Настоящите технологии позволяват на оператора да осигури моментална информация онлайн:

- Чрез съобщителни технологии - гласови обаждания, автоматични съобщения и визуална информация към безжични, мобилни устройства, компютри и други;
- Чрез онлайн достъп до защитени сървъри, на които се предоставя допълнителна информация за инцидента.

Технологиите също улесняват осигуряването на подобрена обратна информация от властите относно самия инцидент, броя и честотата на подобни инциденти в дадени географски райони и най-често случващи се инциденти. Отново, мониторинг центровете се оказват в идеална позиция да разпространяват тази информация към клиентите си, ако същата бъде основателно поискана.

2.2.6. Други дейности, свързани със сигурността

По-рано описаните процеси на филтриране и потвърждение се прилагат в повечето мониторинг центрове, за да бъде отреагирано адекватно на алармени сигнали от недвижими обекти (сгради). От 2000-ната година насам, обаче, мониторинг центровете плавно разширяват задачите и отговорностите си и все по-често включват следните функции:

- Дейности по локализиране и проследяване. Поради нарастващия до критично ниво брой кражби на превозни средства и други движими предмети, мониторинг центровете предлагат и инсталират устройства, позволяващи излъчването на сигнал и предаването на данни и GPS координати в реално време. Устройството се инсталира в движими предмети като автомобили, тежкотоварна техника, оборудване и др. Сигналите се обработват съобразно по-рано описания процес на филтриране и потвърждение, но естеството на оборудването позволява и допълнителни параметри при локализиране, откриване, проследяване, контролиране, обездвижване на стоките и товарите според инструкциите на клиента или позволените от закона мерки. Сътрудничеството между мониторинг центровете и националните власти често дава осезаеми постижения, касаещи намаляването на броя на фалшивите аларми, откриване на откраднати автомобили (над 90%) и криминални арести.
- Що се отнася до мониторинга на хора, разработва се подобна на проследяването услуга, която цели да обхване рисковете по сигурността, на които са изложени самотно работещи специалисти и друг персонал. Мобилен уред, подобен на GSM, предава сигнал и координати на местонахождението чрез LBS или GPS, като сигналите отново се обработват по вече описания способ на филтриране и потвърждение.
- Системи за видеонаблюдение се ползват от мониторинг центровете не само за образна видео верификация, но и за осъществяване на видео наблюдателна функция, симулираща видео патрул или систематичен преглед на видео материал и образ от обекта. Често няма специфичен алармен сигнал, който да предизвика предприемането на действия от страна на мониторинг центъра, с изключение на постъпващата картина (входящият образ), която центърът преценява като визуална аномалия.

2.3. Други дейности

В предишните под-глави бяха подробно описани процесите на филтриране и потвърждение на аларми за пробиви в сигурността и общи алармени сигнали, идващи от охранителни системи в сгради, хора и движими обекти. Освен тези дейности, които касаят единствено сигурността, мониторинг центровете извършват също и дейности в сферата на техниката и безопасността.

2.3.1. Технически аларми

Сходни процедури по филтриране и потвърждение като тези при алармите за пробив в сигурността са приложими и към аларми, идващи от технически устройства, които сигнализират за технически повреди и неизправности. Например: спад в налягането, захранването, контрола на температурата и т.н.

2.3.2. Аларми за безопасност

2.3.2.1. Социални аларми

Мониторинг центровете осигуряват услуги на звена за съдействие при потвърждението за местонахождение на определени демографски групи като затворници, възрастни хора и други.

2.3.2.2. Медицински аларми

Мониторинг центровете осъществяват своевременен, първичен контакт с хора, нуждаещи се от спешна медицинска помощ.

2.3.2.3. Асансьори

Мониторинг центровете обработват сигнали и обаждания от асансьори и организират ответни мерки.

2.3.2.4. e-Call

Мониторинг центровете отговарят на сигнали идващи от превозни средства „в беда”, например - експлодирала въздушна възглавница, задействан индикационен датчик за сблъсък и други подобни, като потвърждават локализацията, нуждата от помощ и съдействие. Моля, за повече подробности, обърнете внимание на Комюникето на Европейската комисия, COM (2009)434, озаглавено „e-Call: Време за отреагиране”

2.3.2.5. Пожароизвестителни аларми

Тук има подобни процедури по филтриране и потвърждение на сигнала от пожароизвестителните устройства, но със специфично приложими мерки и с Пожарната служба като екип за намеса.

3. Към европейска норма за мониторинг центровете

През 2000-ната година беше лансирана идеята за подготвяне на европейска инициатива за стандартизиране на дейностите, свързани с мониторинга и електронното наблюдение. Инициативата прие конкретна форма, когато Работният комитет по електронно наблюдение към CoESS и 7-мият постоянен комитет на Евроларм решиха да обединят сили за създаването на общо предложение, засягащо мониторинг центровете. Целта беше да бъдат дефинирани определен брой критерии, които да бъдат спазвани от центровете в цяла Европа.

През Юни 2005, след четири години и половина упорит труд, бе финализиран общ „Кодекс на практиката за мониторинга и изисквания към мониторинг центровете". И двата комитета се съгласиха да представят този документ на съответните си бордове. След евентуално официално одобрение, този кодекс ще бъде предаден на съответните Европейски органи по стандартизация като дискусионен доклад за развиване на европейска законова норма.

Бе предвидено черновата на документа да се обсъди със CENELEC (Европейски комитет за електротехническа стандартизация). CENELEC назначи нова 14-та работна група според стандартния формат - националните организации по стандартизация назначават експерти на национално ниво, които да членуват в Европейската работна група. Необходимата подготовка бе направена през средата на 2006-та, когато официално започна дейността на работната група.

В двумесечните и тримесечни срещи на работната група участват общо 20 национални експерти. Струва си да бъде споменато, че няколко участници от бившата работна група на CoESS - Евроларм, отново присъстват в работната група на CENELEC и представлявайки по този начин много от същите страни.

В основата си CENELEC процедира по същия начин, по който и екипът на CoESS - Евроларм, обсъждайки в детайли всички теми, въпроси и проблеми от практическо значение. В резултат на това спецификациите на CENELEC за мониторинг центровете са в три насоки:

- Европейски Стандарт EN 50518- 1 - Част 1: Изисквания за местонахождение и конструкция
- Европейски Стандарт EN 50518- 2 - Част 2: Изисквания за техническа апаратура
- Европейски Стандарт EN 50518- 3 - Част 3: Изисквания и процедури за процеса на работа

Процесът на подготовка и финализиране на спецификациите се очаква да бъде приключен през 2010.

Бъдещите CENELEC норми са пример на инициатива за европейско хармонизиране, водена от технически експерти и простираща се в дълъг период от време, която започва с обща работна група CoESS - Евроларм, която подготвя чернова на документ, разглеждан от CENELEC с цел да бъде превърнат в европейска норма.

Понастоящем Техническият комитет по сигурността (HCTC/70), принадлежащ на световната организация по стандарта и Международната електротехническа комисия (IEC), разглеждат възможността за създаване на международен стандарт за мониторинг центровете. Очаква се, че работата на CENELEC ще бъде част от основата на това развитие.

4. Европейска законова и социална рамка

4.1. Законови разпоредби

Във връзка с разработването и създаването на „Европейски стандарт за мониторинг центровете" (EN 50518) през 2007 CoESS предприе проучване сред по-широк кръг представители на мониторинг пазара, за да установи наличието на специфични регионални правила. Проучването бе обновено и допълнено в началото на 2009.

В груб щрих, проучването покри три основни въпроса:

1. Каква е настоящата законова разпоредба във всяка европейска страна по отношение на мониторинга?

2. Съществува ли национален стандарт, с който центровете трябва да се съобразяват?

3. Има ли специфична политика установена от полицията, която центровете трябва да следват, за да получат съдействие от органите на реда?

Всички 27 европейски страни членки бяха поканени да участват в проучването. Следните страни не допринесоха с участие или информация - Кипър, Дания, Латвия, Литва, Люксембург, Малта, Португалия, Швеция.

Следните държави извън Европа участваха в проучването - Босна и Херцеговина, Норвегия, Сърбия, Швейцария и Турция.

4.1.1. Позиция на закона към мониторинг дейността

Всички участвали европейски страни дават данни за това, че освен стандартните търговски закони няма съществуващи специфични законови норми, които да регулират работата на мониторинг центровете в тези страни.

От неевропейските страни закони имат в Босна и Херцеговина и Норвегия, а Швейцария заявява, че освен търговския закон не прилага други законови разпоредби.

4.1.2. Национални стандарти за мониторинг центровете

Тук отговорите на участниците са много по-различни, като само определени страни потвърждават наличието на национален стандарт понастоящем. Това са Австрия, Белгия, Франция, Германия, Ирландия, Италия, Испания, Словения, Холандия и Великобритания.

Няма потвърждение за съществуващ национален стандарт от следните страни: България, Чешка република, Естония, Финландия, Гърция, Унгария, Полша, Румъния и Словакия.

Що се отнася до неевропейските страни, Сърбия и Швейцария нямат национален стандарт, а Босна и Херцеговина потвърждава, че има.

4.1.3. Полицейска политика

Следните страни потвърждават наличието на местни полицейски правила за оказване на съдействие от полицията на мониторинг центровете: Австрия, Белгия, Чешка Република, Франция, Германия, Ирландия, Холандия, Словения и Великобритания.

Следните страни нямат специфични полицейски правила, уточняваща изискванията, при които полицията реагира на сигнали за аларма, подадени от мониторинг центровете: България, Естония, Финландия, Гърция, Унгария, Италия, Полша, Румъния, Словакия и Испания.

И трите неевропейски държави - Норвегия, Босна и Херцеговина и Швейцария, имат специфична полицейска политика.

4.1.4. Глоби и отказ на полицията за ответна реакция към системите

В Европа полицията процедира с фалшивите аларми по различни начини. В някои страни съществуват глоби, налагани на мониторинг центъра или фирмата монтажник, или крайния потребител. В други страни глоби не съществуват, но полицията спира да се отзовава на сигнали след фалшива аларма, при положение че дадена система се е задействала определен брой пъти в конкретен период от време.

4.2. Изисквания към обучението

Държавите, участвали в допитването, дават отговорите си и на въпроса дали съществува официална програма за обучение на операторите в мониторинг центровете и дали тя е задължителна.

В повечето страни като Белгия, Финландия, Италия, Полша, Холандия и много други, операторите, като елемент от частния охранителен сектор, трябва да бъдат и квалифицирани частни охранители.

Това означава, че те имат нужда от официалното одобрение на компетентните местни власти в тяхната страна и са длъжни да следват основните препоръки за професионална подготовка на частните охранители.

Освен добиването на основна квалификация, много страни поставят и допълнителни изисквания към операторите, независимо дали те са задължителни по закон или не. (Например в Белгия има законово изискване за преминаването на 70 часа специализирано обучение, в добавка към 132-та часа на основния тренировъчен учебен курс, а също и изискване към операторите да положат изпит в правителствен тест център, след което на операторите се издават лицензи и свидетелства за квалификация. В различни страни обучението се организира и провежда от специализирани институти, например NUSA, Северен Тренировъчен Център за Алармена Техника, Ирландският Институт по Сигурността и други.

5. Сътрудничество с властите

Важната връзка между частната охрана и публичните власти се осъществява от мониторинг центровете.

В много страни властите са резервирани по отношение на връзката си с частния охранителен сектор, а и до известна степен боязливи от концепцията за възможностите, предоставени от камери, системи за видеонаблюдение и дистанционно осъществим достъп. Тези резерви и мнителност често са причинени от липсата на информираност и късоглед политически догматизъм. Сигурността и охраната традиционно все още се разглеждат като приоритет на публичните власти.

По един или друг начин обаче, мониторинг центровете се разглеждат като най-заслужаващия доверие сегмент на частната охранителна индустрия и за това има множество причини. Мониторинг центровете създават впечатление за технологична неутралност и печелят от схващането за качество и професионализъм в работата си. Властите все по-често си сътрудничат с мониторинг центровете.

Всъщност за полицията и за пожарната служба е прекалено скъпо и почти непосилно да бъдат във връзка с милиони домове, търговски и обществени сгради в районите си на действие.

Фактът, че обикновено мониторинг центровете са първото звено, осведомено за взлом, кражба или пожар е доста удобен за властите.

Ситуацията на мониторинг центровете в Белгия, Холандия и Великобритания например в много отношения представлява еталон за най-добра работна практика за бъдещето. Важен факт е, че властите все по-често подписват споразумения с мониторинг центровете, които уточняват и консолидират съответните задачи и отговорности на двете страни. От първостепенно значение остава нуждата мониторинг центровете да се посветят на стриктни процедури, политика на конфиденциалност и незабавна реакция при алармени ситуации. Властите (и полицията, и пожарната) на свой ред, трябва също да се ангажират с навременна намеса. Много често единствено мониторинг центровете имат споразумение за качество на услугите с крайните клиенти. Еднакво важна е необходимостта полицията и пожарните служби да осигурят обратна информация към мониторинг центъра след намесата си. Това не само би успокоило клиента за конкретния случай, но и би подобрило мерките за коригиране и предотвратяване на сходни бъдещи инциденти, както и би увеличило нивото на общата сигурност.

При тясно сътрудничество с мониторинг центровете за властите изчезва необходимостта да инвестират в скъпо струващи съоръжения, хардуер и софтуер. Те не биха били длъжни да се ангажират финансово с персонала за мониторинг 24 часа / 7 дни в седмицата и не на последно място, властите ще могат да изместят отговорността си върху мониторинг центъра в случай на грешка или провал.

Това са само част от причините, поради които сътрудничеството между властите и мониторинг центровете трябва да бъде подсилено и официално признато чрез националното и международно законодателство.

Едно близко сътрудничество е предпоставка за добър баланс между обществения интерес и интересите на крайните клиенти на мониторинг центровете. Вземайки предвид увеличените рискове, глобализацията и продължаващата демократизация, пред които е изправен светът, сътрудничеството между всички заинтересовани от сигурността страни (власти, мониторинг център и клиенти) ще продължава да бъде все по-важно.

Властите и мониторинг центровете ще еволюират към партньорство, като младшият партньор - мониторинг центърът, ще изпълнява охранителните функции, а властите ще създават законовата рамка, в която мониторинг центровете ще функционират.

За да се избегне дисбаланс в това партньорство, от първостепенна важност е да бъде създадено ново европейско законодателство, което да се базира на демократичните ценности на държавите членки, както на знанията на заинтересованите от частна сигурност страни, така и на позитивната им нагласа към бъдещето.

6. Бъдещи тенденции и предизвикателства

През годините европейският частен мониторинг пазар значително нарасна по отношение на клиентската си база и изглежда, че този растеж ще продължи и в бъдеще. Мониторинг центровете са постоянно изправени пред предизвикателства от страна на важни промени и технологии, някои от които представляват интересни възможности за индустрията.

От технологична гледна точка има три основни движещи фактора, които предопределят развитието на мониторинг пазара:

- Мониторинг центровете от миналото са свързвали клиентските си алармени системи чрез аналогови телефонни линии (PSTN), които сега се изоставят за сметка на цифрови телефонни линии (VOIP). Тази нова система предполага замяната на огромен брой устройства с по-сигурни и по-модерни TCP такива (съвместими с ADSL и GPRS).
- Сигналната информация, получавана от мониторинг центровете, включва все повече и повече аудио и видео данни, които на свой ред способстват за по-добро и качествено потвърждение на инциденти и дават възможност на операторите в мониторинг центъра да извършат дистанционен и задълбочен анализ на ситуации в охраняваните обекти. Новите мониторинг функции включват цялостно или частично включване/изключване на алармените системи, както и дистанционното им пренастройване и ъпгрейд.

- Светкавичното изпращане на компютърни приложения от машина до машина (M2M) отварят нови възможности за мониторинг центровете, местейки обекта на мониторинг от фиксирана в мобилна среда и дори позволяваща откриването на точното местонахождение на индивиди. Мониторинг центровете са все още в началото на това вълнуващо нововъведение, което в следващите няколко години ще добие още по-голяма популярност в резултат на очакваните нови правила (инициативата eCall), а също така и поради широкия достъп до GPS и други технологии за проследяване и локализиране на хора и ценности.

Мониторинг центровете в цяла Европа посвещават значителни усилия, за да предефинират ролята си в подготовка за изброените промени, особено по отношение на информационно технологичната инфраструктура, нови процедури и адекватни програми за обучение на персонала. Този последен елемент ще подобри задържането на талантливите оператори, нужда, която създава все повече грижи на индустрията, особено предвид увеличаващите се изисквания към квалификацията на операторите.

Трябва да бъде обърнато внимание и да се внесат подобрения по въпроса с важността и стойността на ролята на мониторинг центровете при обработването на алармени сигнали, особено що се касае до пазара на домашните потребители - пазарен дял с ясен потенциал, но за жалост недостатъчно добре застъпен във всяка държава. Новите технологии позволяват на клиентите да се ползват от почти същите функции, които ползват и самите мониторинг центрове, например получаване на известия в реално време чрез СМС, ММС и и-мейл, а също така предоставят възможност за достъп до статични кадри или картина на живо, както и възможност за слушане на аудио сигнал на живо и за дистанционно управление на системата от дома или от офиса, ползвайки компютър или смартфон.

Тъй като тези технологични функции не могат да заместят професионалния мониторинг или обработката и потвърждението на алармените сигнали, те би трябвало да се ползват паралелно с работата, вършена от мониторинг центъра, а не вместо нея. Обикновените граждани не са обучени да изпълняват някои определени дейности, нито пък са на разположение 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата. Именно за това местните органи на реда не трябва да окуражават подобна нагласа на „направи си сам” спрямо охраната и сигурността.

В тази постоянно променяща се среда е постоянно предизвикателство частната охранителна индустрия да играе активна роля при установяването на нови норми и протоколи, включително изработка на нови образователни наръчници, като по този начин да поставя най-високи нови стандарти за качество в индустрията. Високото качество предполага много добавени, ценни допълнителни, предимства за клиентите, властите и охранителната индустрия като цяло.

Приложения

Най-добра практика от Белгия

Отчетът за най-добра практика в Белгия е предоставен от ACA[1] (Alarm Centrale Associatie/ Association Centrale d'Alarme), Белгийската асоциация за мониторинг, активен член на CoESS.

Публично-частното партньорство за подобряване потвърждаването на алармени сигнали води до по-безопасна и по-ефикасна реакция при аларма

Белгийското министерство на вътрешните работи се оказа ранен и важен фактор за регулирането на частната охранителна индустрия. След създаването на законовата рамка за частната охранителна индустрия (която между другото покрива и дейността на мониторинг центровете) на 10 Април 1990 (така наречения „Закон на Тоббак"), властите продължават със законови разяснения и допълнения към законите под формата на кралски декрети. Два специфични кралски декрета играят съществена роля по отношение на дейността на мониторинг центровете.

Първият е публикуван на 17 Май 2002 и регулира задължителните функции на мониторинг центъра, касаещи проследяването на откраднати превозни средства (SVT). Това е първият по рода си закон за тази дейност в Европейския съюз. Оперативните принципи, заложени в закона, са установени в тясно сътрудничество с производителите на оборудването, застрахователите и мониторинг центровете. Понастоящем мониторинг центровете филтрират алармени сигнали от около 30,000 свързани със системата превозни средства и при това са снижили исканията си за полицейска намеса до по-малко от 300 инцидента на година. Повече от 70% от заявките за съдействие се оказват случаи на истинска кражба или опити за застрахователна измама. Степента на възвръщане на откраднати превозни средства е доста над 90%.

Вторият закон, който е прокаран в Белгия под формата на кралски декрет на 10 януари 2003, покрива въпросите за комуникацията между мониторинг центровете и полицията. Декретът е последван от допълнителни разяснителни документи, засягащи потвърждението на входящи алармени сигнали и съобщаването на полицията за тях.

Тези процедури за проверка на сигналите са разработени в тясно сътрудничество между властите и мониторинг центровете. Осъществяването и изпълнението им позволява на мониторинг центровете, от 2005 година насам, по-добре да филтрират входящите алармени сигнали (над 4,000,000 на година) и да намалят драстично исканията за полицейска намеса до по-малко от 25% от нивата на 2002 година. По време на симпозиума „Частна охрана в движение" на 07 декември 2006 година министърът на вътрешните работи отчита този резултат и факта, че така са били спестени десетки хиляди ненужни заявки за полицейска намеса. Той също обявява стратегията си за по-нататъшна подкрепа на ползването на мониторинг центрове в процеса на потвърждение на алармените сигнали заради по-високата степен на точност в сравнение с други източници. Един от резултатите от това изказване е подобреното фискално отношение към мониторинг центровете и свързаните с тях компоненти.

Скорошното развитие на събитията в Белгия поставя акцент върху качеството на информацията и начина, по който тя достига от мониторинг центъра до специализирания охранителен персонал и до властите. Главната цел за пореден път е да бъде увеличена ефикасността и безопасността на намеса при инциденти на охраняваните обекти.

[1] За подробности, моля ползвайте сайта на ACA относно информация за организацията и дейността й. (сайтът е преведен на холандски и френски език): www.a-c-a.be .

Най-добра практика от Великобритания

Докладът за най-добра британска практика е осигурен от BSIA[2] (Асоциация на Британската Индустрия за Сигурност), която е активен член на CoESS.

Във Великобритания, ако мониторинг център желае да подаде алармен сигнал към полицията, това трябва да отговаря на условията, наложени от политиката на британската полиция[3] за охранителните системи и условията на монтажника/поддържащия съответната система (които на свой ред трябва да са я инсталирали и да я поддържат съобразно изискванията на полицейската политика за охранителните системи), с цел управление и избягване на фалшиви аларми.

Усилията, предприети от индустрията за намаляване броя на фалшивите аларми от сигнално-охранителните системи, са били драматични. През 2000 година са инсталирани 949,062 сигнално-охранителни устройства, които отчитат 921,649[4] фалшиви аларми (близо 1 фалшива аларма от всяка система), което е неприемливо за полицията. През 2008 г. броят на инсталираните сигнално-охранителни системи е достигнал 1,152,475, а нивото на фалшивите алармени сигнали е паднало до 277,873. Индустрията и полицията работят заедно, за да продължат тенденцията по намаляване на фалшиви алармени задействия.

Главното усилие на предложенията на полицията/индустрията целят да се обърне специално внимание на алармените системи, които регистрират определен брой фалшиви аларми, и на които полицията се отзовава. Стига се до съгласие, че ако една сигнално-охранителна система има регистрирани 5 фалшиви аларми, то тя спира да бъде „обгрижвана“ от полицията и не си връща тази привилегия, освен ако не й се извърши „ъпгрейдване до потвърдена алармена система” (документ DD 243 от Британския стандарт пояснява условията). Това означава, че сигнално-охранителната система трябва да изпрати поне два алармени активации от поне два отделни (и независими) детектора преди мониторинг центърът да препрати активацията към полицейската дежурна, за да получи полицейско съдействие. Това е поредица от уроци за цялата индустрия, от фирмите, извършващи инсталацията, които трябва да научат как да проектират и монтират системи за потвърждение, до мониторинг центровете, които трябва да научат да се справят с потвърждаване на задействията от тези системи.

Понастоящем документът за Британски стандарт на потвърждението - DD 243 се преработва в Британски стандарт BS 8243, а полицията изисква „потвърдени” задействия и за паник аларми. Това означава, че когато такава аларма се активира, трябва да има наличие на някакви доказателства, че активирането е действително. Това може да са аудио или видео потвърждения, че активацията не е фалшива.

Важно е да се отбележи че "системи за потвърждение" се изискват само за нови алармени устройства или такива, които в миналото са отчели фалшиви аларми. Полицията не е наложила мярката ретроспективно и не изисква старите устройства да бъдат ъпгрейдвани, стига да не отчитат фалшиви сигнали.

Съвместната работа между полицията и индустрията доказва какво може да постигне едно добро партньорство. Тези общи усилия постигат разрешаване на проблема с фалшивите аларми и така дават на полицията увереност, че когато се отзовават на обаждане от мониторинг център има много голяма вероятност да се извършва истински обир или посегателство и тяхното присъствие и намеса са истински необходими.

---

[2] За информация относно BSIA, функциите, дейността и структурата й, моля обърнете се към уебсайта (сайтът съществува само на английски език): www.bsia.co.uk.

[3] Този документ се нарича 'APCO Политика за охранителните системи 2009' и може да се види на: www.securedbydesign.com/professionals/pdfs/ssgpolicy.pdf.

[4] Цитираните цифри са официална информация от Полицейската асоциация (APCO) .

Най-добра практика от Италия

Този доклад за най-добра практика е предоставен от FederSicurezza, Италианска асоциация на частните охранители)[5], активен член на CoESS и A.H.C.CA.T., Италианската национална асоциация за сателитни и телематични услуги[6], която на свой ред е член на FederSicurezza.

Оригиналният италиански текст е дело на г-н Романо Ловисон, президент на A.H.C.CA.T., а настоящият текст е извадка от английското издание на доклада на FederSicurezza от 2009, озаглавен „Реалности и възможни сценарии за италианската частна сигурност в контекста на Европа"[7].

Предимства на сателитната радиолокализация

A.H.C.CA.T., (Националната асоциация за сателитни и телематични Услуги), член на FederSicurezza, е основана през април 1997 година като асоциация „с нестопанска цел, без връзки с политически сили, и автономна спрямо обществени сили и фирми, извършващи охранителни услуги, независимо от юридическия им статут и деноминация, в сферата на законите, които регулират този предмет на дейност, както и от фирми, оказващи съдействие на превозни средства от работни центрове и с помощта на системи за телематично и сателитно локализиране, а така и автономно от фирми производители на хардуер и софтуер за радиолокализация".

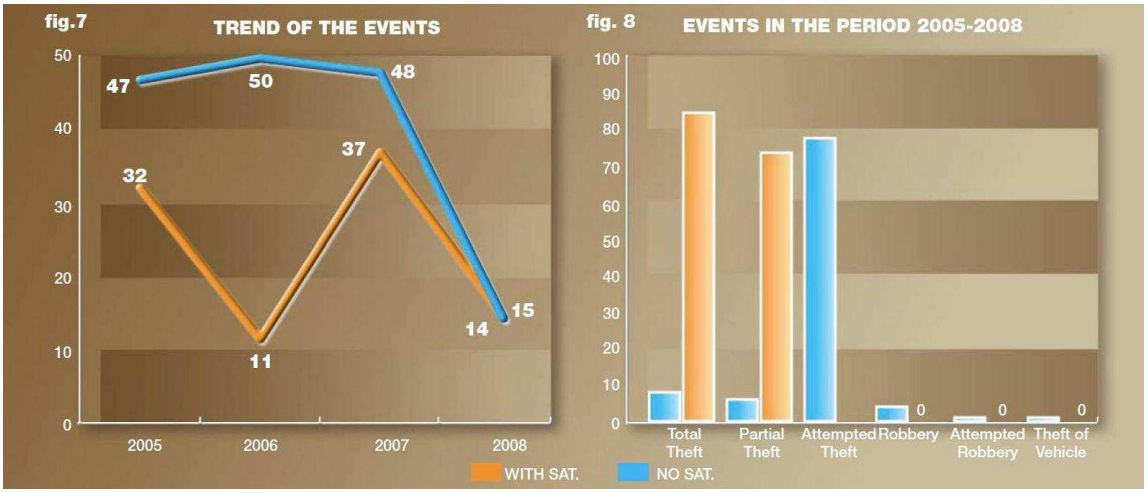
A.H.C.CA.T е представител на основните италиански фирми, които се занимават с конструиране и разпространение на услуги с дистанционно управление на професионални системи за сателитна радиолокализация. Асоциацията е работодател на над 400 високо профилирани специалисти и има общ, световен оборот от над 60,000,000 евро на година. Някои от фирмите под егидата на асоциацията са бизнес и търговски звена на важни национални групи от частния охранителен сектор, които в световен мащаб имат приблизително 8,000 души персонал и на свой ред, оборот от над 600,000,000 евро на година. Асоциираните фирми извършват сложни охранителни услуги на повече от 80% от тежкотоварните превозни средства, които са снабдени със сателитни системи за професионална сигурност.

През последните няколко години дейността по мониторинга на тези превозни средства е извършвана от членовете на A.H.C.CA.T. и спестява средно годишно 55 милиона евро на застрахователите, частните превозвачи и транспортните комисионери - пари, спестени от предотвратени кражби и обири. Проучването разглежда дейността на приблизително 800 превозни средства, които транспортират сходни стоки по стандартни маршрути на територията на Италия. То служи за установяване на норма за важността на радиолокализационните системи при транспортирането на стоки и тяхната сигурност.Сравнението е на база на изминати разстояния между 50% от превозните средства снабдени с професионална система за сигурност и 50% превозни средства без такива системи.

[5] Моля ползвайте уеб страницата на ФедерСикуреца за допълнителни подробности за организацията и нейната дейност (страницата съществува само на италиански): www.federsicurezza.it.

[6] Моля ползвайте уеб страницата на A.H.C.C.A.T. за допълнителни подробности за организацията и нейната дейност (страницата съществува само на италиански): www.anssat.it

[7] Докладът на ФедерСикуреца от 2009 г. Реалности и възможни сценарии за италианската частна сигурност в контекста на Европа" може да бъде видян и изтеглен на италиански от (http://www.federsicurezza.it/public/documenti/97200913365.pdf) (http://www.federsicurezza.it/public/documenti/89200915934.pdf)и на английски

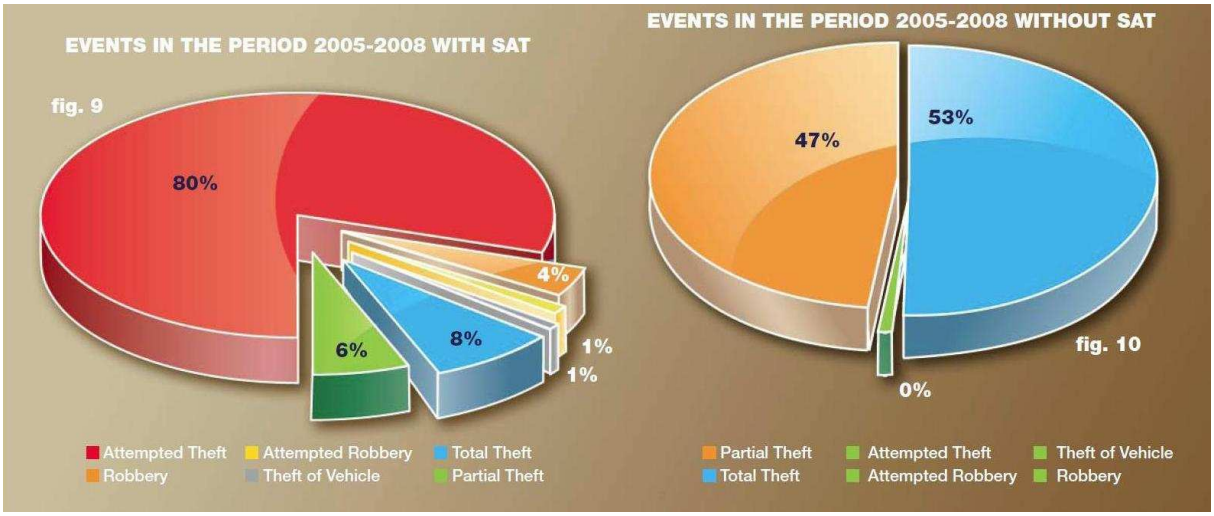


Фигура 7

Фигура 8

Фигура 7 представя общия брой инциденти, случили се с двата вида превозни средства. Както може да се види, има значително намаляване на инцидентите през 2008, поради увеличения брой на взетите превантивни мерки. Това се дължи както на подобрената организираност на охрана на транспорта, така и на действията предприети от полицията, която благодарение на достъпа до данни, осигурени от системите за сателитно наблюдение, често е в състояние да извърши значително успешни действия за потушаването на събитията.

Фигура 8 показва видовете инциденти. Както може да се види от нея, повечето инциденти се случват с превозни средства, които нямат системи за сателитна радиолокализация. По-специално, възможно е да се види огромен брой превозни средства, които стават жертви на кражба на цялата превозвана стока. Що се отнася до частичните кражби, важно е да се отбележи как същността на откраднатите стоки се различава от тази на изцяло откраднатите товари. В случаите на кражба от превозни средства със сателитна система, количеството на откраднатата стока е относително малко (няколко пакета/палета), поради факта че активирането на акустичните алармени системи пречи на престъпната дейност, докато във превозните средства без сателитни системи пораженията са много по-големи, именно поради липсата им. Извършени са четири грабежа, като единият е само опит за грабеж, благодарение на смелостта на шофьора, който успява да предотврати грабежа. Кражба на едно превозно средство се случва в автосервиз, докато му се извършва рутинен ремонт, но наличието на радиолокализационна система прави откриването му възможно.



Фигура 9 **Фигура 10**

Фигура 9 показва процентно видовете инциденти, на които са подложени превозните средства, снабдени със системи за сателитна радиолокализация. При 86% от тях щетите са напълно избегнати (при 80% напълно, а при 6% частично) благодарение на наличието и функционирането на системата. Само в 12% от случаите (8% общи кражби и 4% грабежи) щетите са тотални. При анализ на всеки от случаите поотделно става ясно, че инцидентите са се случили поради неспазване на установените правила от страна на шофьорите, най-често поради паркиране на небезопасни места.

Фигура 10 показва, че при всеки случил се инцидент винаги има и наличие на икономическа загуба. В 53% от случаите има сериозни инциденти, свързани с кражба на целия товар и стоки, а в 47% от случаите пораженията са само частични.

В последния случай, както се видя и преди това, частичните щети са в по-големи размери в сравнение с тези от подобен род, понесени от превозни средства, оборудвани със системи за сателитна радиолокализация.

Романо Ловисон



Мониторинг центрове:

Основно предназначение в областта на европейската сигурност

Настояще и бъдеще

Бяла книга на CoESS - Конфедерация на европейските услуги за сигурност

© Септември 2009

CoESS - Confederation of European Security Services
Jan Bogemansstraat | Rue Jan Bogemans249
B-1780 Wemmel, Belgium
T +32 2 462 07 73 | F +32 2 460 14 31
E-mail: apeg-bvbo@i-b-s.be I Web: www.coess.eu